

**Análisis del proceso de atención al usuario en el ICBF C.Z. del
Municipio de Fusagasugá - Cundinamarca**

Jaime Hernando Reyes Goyeneche

Mg. Luz Stella Garnica Sandoval
Directora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
– ECACEN
Maestría en Administración de Organizaciones
Colombia, junio de 2020

Dedicatoria

¡Lo hiciste...!

J

Tabla de contenido

Dedicatoria	
Introducción	7
Justificación desde el punto de vista académico	8
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Fuentes de información, Instrumentos para manejo, manera de recopilación y procesamiento	10
Contexto de la caracterización del ICBF	19
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	19
Misión	20
Visión	20
Logo	20
Análisis del contexto situacional	21
Contexto local	21
Municipio de Fusagasugá	22
Económico	23
Social	23
Ambiental	23
Cultural	23

Descripción de su contexto situacional y variables que serán abordadas.....	27
I. Análisis de las encuestas como proceso metodológico aplicado	32
Análisis de la información	33
II. Presentación de los resultados	39
Presentación software sistema de atención.....	42
Discusión.....	47
Conclusiones	48
Referencias bibliográficas	51
Anexos.....	54
Anexo 1. Encuesta a usuarios	54

Lista de tablas

Tabla 1. Fuentes de información origen y técnica	11
Tabla 2. Fuente de información origen y procesamiento	11
Tabla 3. Proyecciones de población municipios 2018-2020, total municipal por área.....	16
Tabla 4. Proyección población DANE 2019	25
Tabla 5. Motivos de atención	31
Tabla 6. Respuestas encuesta	33

Lista de figuras

Figura 1. Proyecciones de población 2018– 2020. Total, municipal por área- Fusagasugá	16
Figura 2. Logo ICBF	20
Figura 3. ICBF CZ Fusagasugá.....	22
Figura 4. Ubicación geográfica del Municipio de Fusagasugá y Región Sumapaz	24
Figura 5. Estadística NNA región del Sumapaz.....	26
Figura 6. Usuarios en espera de atención 2019	42
Figura 7. Pantalla ingreso programa SIM	43
Figura 8. Menú programa SIM.....	44

Introducción

Antecedentes

La atención al cliente y su calidad conllevan un proceso que se encamina a conseguir satisfacer los requerimientos y sus necesidades a fin de atraer un mayor número de usuarios para conseguir un posicionamiento que logre difundir persona a persona esa calidad en la atención, por ese usuario que es el elemento vital de una empresa o institución de servicios se debe adaptar esta a las necesidades de los clientes, propender por la mejora en el servicio que se ofrece al usuario ya que se depende de ello, y ha sido estructurada para los usuarios.

Se aplica entre otros aspectos la filosofía de Kaoru Ishikawa (1976) que impulsó con fuerza la idea de que el mejoramiento de las operaciones de la empresa puede provenir de los trabajadores, quienes, bien entrenados para trabajar en equipo y mediante el uso de procedimientos y técnicas apropiados para solución de problemas, podrían contribuir en gran medida en la mejora de la calidad, así como incrementar la productividad.

Es importante conocer que en la calidad del servicio que se ofrece y la percepción que los usuarios tienen de este, y aún con mayor razón, cuando la institución tiene su misión orientada hacia la atención al usuario, como es este el caso del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Centro Zonal Fusagasugá, se hace necesario tener un análisis de estos aspectos a fin de conocer la eficiencia que se está teniendo y llevar a cabo recomendaciones para poder ofrecer la oportuna atención a los usuarios.

Se apoya la necesidad de una excelente y oportuna atención a los usuarios en las instituciones estatales en ser parte de dar cumplimiento a la constitución política de Colombia en su título ii. de los derechos, las garantías y los deberes capítulo ii. de los derechos sociales,

económicos y culturales que dice en su artículo 42. La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla. El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia. Y en otro aparte de este artículo dice; los hijos habidos en el matrimonio o fuera de él, adoptados o procreados naturalmente o con asistencia científica, tienen iguales derechos y deberes. La ley reglamentará la progenitura responsable. Los efectos civiles de todo matrimonio cesarán por divorcio con arreglo a la ley civil. En este título el apoyo del ICBF es fundamental pues vela por los derechos de niños niñas y adolescentes en caso de disolución matrimonial o necesidad de cumplimiento de obligaciones por parte de sus progenitores.

Justificación desde el punto de vista académico

En el ICBF Centro Zonal Fusagasugá, es importante revisar y mejorar el proceso de atención al cliente en cuanto a los tiempos que lleva la asignación de turnos o tiempo de respuesta de sus solicitudes de atención debido a que esos usuarios son la razón de ser de la institución y su prioridad , para lo cual es necesario efectuar revisiones continuas que den a conocer las necesidades de los clientes y de esta manera cumplir con las expectativas de estos como también la aplicación de herramientas que permitan su mejoramiento continuo.

Por esta razón, se ha considerado necesario realizar una investigación con el propósito de evaluar la calidad de atención al cliente en cuanto al tiempo que se demora este en recibir una atención por parte de los equipos interdisciplinarios. Con esto, los resultados obtenidos a través de esta investigación permitirán dar unas conclusiones para mejorar los procesos en lo referente al servicio que la institución ofrece a sus usuarios y cumplir los objetivos y metas de la institución en cuanto al logro efectivo de la calidad de atención al cliente.

Se realizará este análisis con un diagnóstico sobre el servicio prestado por parte de los funcionarios, los procesos que manejan y de los documentos de satisfacción que llenan los usuarios, así como encuestas realizadas a los mismos y análisis de índices de atención.

Justificación de la investigación con base en las líneas de investigación de la escuela

Para el presente estudio, la línea de investigación de la escuela abordada es la Dinámica Organizacional y de su componentes en lo referente a los procesos pues hacen parte de los objetivos de la institución para fortalecerla y mejorar el desempeño de los empleados y considerando que el ICBF es una entidad del Estado, que presta diversos servicios a nivel municipal, regional y nacional y debe cumplir con las funciones administrativas y operativas propias de una organización desde una adecuada dinámica organizacional aumentara su control de la calidad, ahorro de costos y productividad. La monografía es de análisis de experiencias basadas en la oportuna atención al usuario en el ICBF Centro zonal Fusagasugá y por ende tiene como alcance los usuarios que utilizan los servicios de este centro zonal.

Delimitación y alcance de la monografía

Una vez identificada la problemática, se definen los objetivos para proceder a presentar la monografía de análisis de experiencias y el alcance donde se va a desarrollar corresponde al ICBF Centro Zonal Fusagasugá y los usuarios que utilizan los servicios de este centro zonal y su área de influencia de la cual hacen parte los municipios de Arbeláez, Cabrera, Granada, Pandi, Pasca, San Bernardo, Silvania, Tibacuy y Venecia.

El presente estudio puede servir de consulta para otros estudios que se realicen teniendo en cuenta la problemática que afecta la pronta atención al usuario en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar especialmente en sus centros zonales.

Objetivos

Diagnosticar

Objetivo general

Realizar el análisis del proceso de atención al usuario en el ICBF C.Z. de Fusagasugá Cundinamarca.

Objetivos específicos

- ✓ Conocer el crecimiento de la población en el área de influencia del centro zonal Fusagasugá para determinar la importancia del ágil servicio de por parte del instituto
- ✓ Diagnosticar el nivel de percepción del servicio al usuario en el centro zonal
- ✓ Establecer las causas de posibles fallas en la atención al usuario.
- ✓ Concluir el análisis para la más oportuna atención que influya en la satisfacción del cliente en el ICBF C.Z. de Fusagasugá.

Fuentes de información, Instrumentos para su manejo, manera de recopilación y procesamiento

Se obtiene la información relacionada con el – ICBF – CZ de Fusagasugá, Además de fuentes primarias, por la información recopilada in situ mediante la observación y la consulta realizada por parte del autor.

Con relación a las fuentes secundarias se consultó el portal del ICBF. Cecilia De La Fuente de Lleras; el informe del ICBF. Centro Zonal Fusagasugá. (2019). Presentación mesa pública Centro Zonal Fusagasugá; consulta al portal de la Alcaldía del municipio de Fusagasugá, el DANE y se apoya en contenidos de diferentes autores de calidad en el servicio. Las fuentes de

información origen y técnica, se resumen en la tabla 1 y en la Tabla 2 Fuente de información origen y procesamiento.

Tabla 1.

Fuentes de información origen y técnica

Tipo de fuente	Técnicas de recolección de información
Primaria	<ul style="list-style-type: none"> - Observación por parte de participante - Encuesta estructurada en un cuestionario con preguntas cerradas
Secundaria	Consulta realizada en la red de internet <ul style="list-style-type: none"> - Portal oficial de entidades oficiales - Bases de datos de artículos académicos

Nota. Para la recolección de la información el autor aplicó las técnicas de observación y de la encuesta, aplicadas directamente en el ICBF CZ Fusagasugá. Bajo el rol de funcionario con su vinculación laboral en la entidad.

Tabla 2.

Fuente de información origen y procesamiento

Tipo de fuente/ Tipo de técnica	Registro	Procesamiento – Análisis de la información
Primaria: Observación, Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Observación por parte del participante - Diseño del cuestionario de la encuesta estructurada con preguntas cerradas 	Cuantitativa. Utilización de la hoja de cálculo para la Figura de los resultados de la encuesta. Cualitativa. Documentación, organización y registro de la información para estructurar el presente estudio.
Secundaria: Fuentes web, publicaciones	Consulta realizada en la red de internet <ul style="list-style-type: none"> - Portal oficial de entidades oficiales - Bases de datos de artículos académicos 	

Nota. Considerando el tipo de fuente y de técnica, el autor obtiene la información mediante procedimientos que realiza en el lugar de trabajo y por consulta a los usuarios que acuden al ICBF CZ Fusagasugá. Bajo el rol de funcionario con su vinculación laboral en la entidad.

El desarrollo del presente análisis se apoya así mismo en varios autores a los cuales se consultó mediante sus escritos los índices de calidad que complementan la oportuna atención al cliente.

Se han escrito por parte de diversos autores fundamentaciones que inciden en las organizaciones para llevar a cabo un servicio de atención al cliente que satisfaga al usuario es así como Kaoru Ishikawa (1976) dicta unos Principios básicos de la calidad que se señalan a continuación,

- La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
- Aquellos datos que no tengan información dispersa (variabilidad) son falsos.
- El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los clientes.
- El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
- Elimine la causa raíz y no los síntomas.
- El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las divisiones.
- No confunda los medios con los objetivos.
- Ponga la calidad en primer término y dirija su vista hacia las utilidades a largo plazo.
- La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.
- La gerencia no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten los hechos.
- 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis.

Al revisar lo expuesto por Ishikawa se toma para este escrito la importancia del análisis estadístico, que el autor, señala desarrollando ese análisis en la recopilación de la

información que se ha obtenido mediante los métodos aplicados para la misma conociendo así las necesidades de los clientes. Peter Senge (1990) pensaba que una organización que aprende es aquella cuyos miembros continuamente adquieren nuevo conocimiento, lo comparten y lo utilizan para adaptarse a un ambiente constantemente cambiando. Decía que el aprendizaje debe ser mayor o igual que el cambio ambiental, o el organismo u organización morirá. Una organización abierta al aprendizaje busca que las personas estén aprendiendo y poniendo en práctica todo el potencial de sus capacidades. Estas razones se analizan en el quehacer de los funcionarios y una vez establecidas las mejoras se recomiendan ser aplicadas luego de llegar a las respectivas conclusiones que se obtendrán en el presente escrito. Para William Edwards Deming (1950)

El mejoramiento continuo es aceptar que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer, y que mañana podrán realizarse mejor de lo que hoy se han hecho. El ciclo presenta cuatro etapas que se desarrollan de manera secuencial, iniciando por cualquiera de ellas y repitiéndose de manera indefinida. Esta repetición indefinida es la que produce el mejoramiento continuo en la organización. Las siglas PDCA son el acrónimo de **plan**, **do**, **check**, **act** (Planificar, hacer, verificar, actuar). El ciclo PHVA, es de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo aplicables una vez obtenidas las conclusiones para el respectivo mejoramiento continuo de la entidad. Por su parte Harrington (1998. P 6), define a los clientes como:

- Las personas más importantes para cualquier negocio.
- No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento.
- Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos.
- Merecen que le demos el trato más atento y cortés que podamos.

- Representan el fluido vital para el negocio. Sin ellos nos veríamos forzados a cerrar.
- Los clientes de las empresas de servicio se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

En este contexto se explica porque razones acuden las personas a una entidad y que se debe tener en cuenta para su eficaz atención, considerando lo primordial en el servicio al cliente.

Además, a partir de las definiciones expuestas por los diversos autores consultados, son la base para la realización de las encuestas en la medición de la calidad del servicio, y sobre este Fischer y Navarro (1994. P 185) aportan que los servicios son: "Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios". Servicio de asesoría y atención a las familias colombianas encaja en la definición de la misión del ICBF c.z. Fusagasugá.

ICBF- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal Fusagasugá

Como antecedentes se tiene la legislación del centro zonal desde la resolución 2622 de 2003 que rige a partir de enero 1 de 2004 y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la resolución 4646 del 27 de diciembre de 1999, allí se establecen las funciones de los centros zonales que dicta:

Artículo 21. El centro zonal es la dependencia encargada de promover el desarrollo y funcionamiento del sistema nacional de bienestar familiar dentro de su área de influencia, así como de coordinar y concertar en el ámbito territorial los proyectos, servicios y acciones de los distintos agentes que lo integran.

Conforme con las políticas e instrucciones de la dirección regional, sus funciones son:

1. Identificar los grupos poblacionales prioritarios para la acción institucional, siguiendo los lineamientos y orientaciones impartidas por la sede nacional y la regional.
2. Planear anualmente la oferta de servicios del ICBF., realizando la programación de metas, así como la asignación de los recursos según los criterios establecidos por el ICBF
3. Promover y divulgar el desarrollo de los programas y proyectos orientados a la niñez y la familia que se ejecutan en su área de influencia.
4. Coordinar y concertar intersectorialmente compromisos y responsabilidades frente al desarrollo de programas, proyectos y servicios de bienestar familiar.
5. Atender la prestación del servicio de bienestar familiar de acuerdo con las políticas y orientaciones de la sede nacional y las normas y lineamientos vigentes.
6. Realizar controles selectivos a los servicios de bienestar familiar que se prestan en su área de influencia, para verificar el cumplimiento de las normas vigentes y de los estándares de calidad.
7. Promover la coordinación y articulación de las entidades públicas y privadas prestadoras del servicio de bienestar familiar en su área de influencia.
8. Prestar asistencia técnica a los entes territoriales que forman parte del sistema nacional de bienestar familiar, en materia de organización y funcionamiento de programas, proyectos y servicios de atención a la familia y a la niñez.
9. Integrar los proyectos institucionales a los planes de desarrollo municipal, distrital y local.
10. Promover el ejercicio del control social sobre la gestión y desarrollo de los servicios de bienestar familiar.
11. Implementar y mantener actualizados los sistemas de información establecidos por el ICBF para el diagnóstico, ejecución, control y evaluación de la gestión institucional.

Objetivo 1. Conocer el crecimiento de la población en el área de influencia del centro zonal

Fusagasugá para determinar la importancia del ágil servicio de por parte del instituto

De acuerdo a las directrices registradas en el anterior ítem y desde su creación en el año 1979, el centro zonal Fusagasugá del ICBF ha propendido por la atención de los usuarios de la zona de influencia donde el crecimiento poblacional ha incrementado la solicitud de atención de servicios. En la tabla 3 se presenta la proyección poblacional según el DANE para Fusagasugá y se ilustra en la figura 1.

Tabla 3.
Proyecciones de población municipios 2018-2020, total municipal por área

Departamento	Nombre	Municipio	Nombre Municipio
25	Cundinamarca	25290	Fusagasugá

Total			Cabecera			Centro Poblado y Rural Disperso		
2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
138.498	146.556	154.143	114.722	123.754	132.633	23.776	22.802	21.510

Nota: Consulta realizada en el portal del DANE (junio 2020). Proyecciones de población. Serie de proyecciones de población con desagregación nacional, departamental, municipal, y cabecera (centros poblados y rural disperso). Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

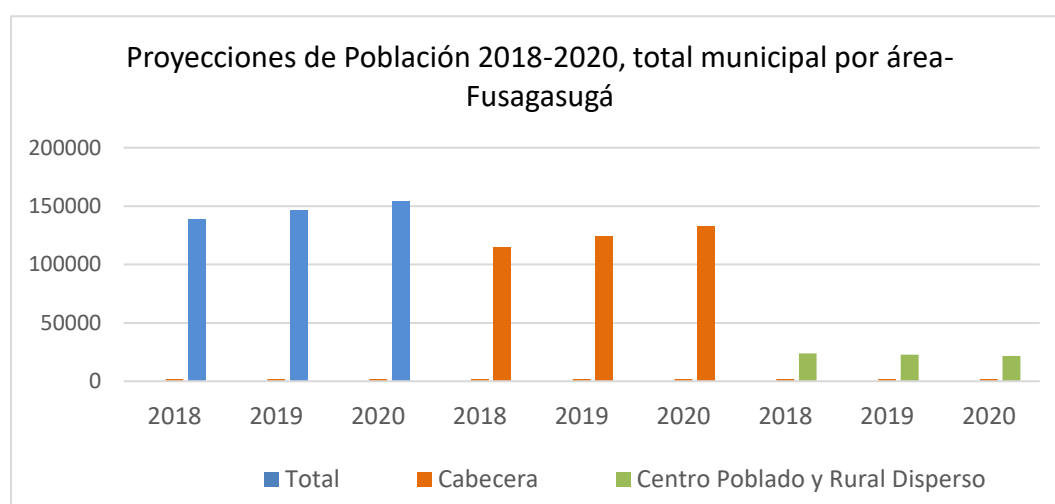


Figura 1. Proyecciones de población 2018– 2020. Total, municipal por área- Fusagasugá
Fuente: DANE (junio 2020). Proyecciones de población. Serie de proyecciones de población con desagregación nacional, departamental, municipal, y cabecera (centros poblados y rural disperso). Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

Este aumento significativo de la población se da en cada localidad de la zona de influencia como se describe a continuación teniendo en cuenta la población comprendida entre los 0 a 28 años según estadísticas del DANE (s.f., www.dane.gov.co)

Arbeláez, Colombia (Cundinamarca) - última población conocida es 136 habitantes en ese rango de edades (Año 2018). Para el 2020 las proyecciones de población para este rango de edades se estiman en 134 habitantes.

Cabrera, Colombia (Cundinamarca) - última población conocida es 88 habitantes en ese rango de edades (Año 2018). Para el 2020 las proyecciones de población para este rango de edades se estiman en 95 habitantes.

Granada, Colombia (Cundinamarca) - última población conocida es 127 habitantes en ese rango de edades (Año 2018). Para el 2020 las proyecciones de población para este rango de edades se estiman en 140 habitantes.

Pandi, Colombia (Cundinamarca) - última población conocida es 80 habitantes en ese rango de edades (Año 2018). Para el 2020 las proyecciones de población para este rango de edades se estiman en 84 habitantes.

Pasca, Colombia (Cundinamarca) - última población conocida es 135 habitantes en ese rango de edades (Año 2018). Para el 2020 las proyecciones de población para este rango de edades se estiman en 141 habitantes.

San Bernardo, Colombia (Cundinamarca) - última población conocida es 131 habitantes en ese rango de edades (Año 2018). Para el 2020 las proyecciones de población para este rango de edades se estiman en 125 habitantes.

Silvania, Colombia (Cundinamarca) - última población conocida es 344 habitantes en ese rango de edades (Año 2018). Para el 2020 las proyecciones de población para este rango de edades se estiman en 371 habitantes.

Tibacuy, Colombia (Cundinamarca) - última población conocida es 59 habitantes en ese rango de edades (Año 2018). Para el 2020 las proyecciones de población para este rango de edades se estiman en 63 habitantes.

Venecia, Colombia (Cundinamarca) - última población conocida es 70 habitantes en ese rango de edades (Año 2018). Para el 2020 las proyecciones de población para este rango de edades se estiman en 73 habitantes.

Con estos antecedentes y circunstancias los servicios del centro zonal se han visto más congestionados y la estructura del servicio de atención ha tenido modificaciones que no han ayudado de manera predominante a reducir los tiempos de atención es decir se viene con una problemática anterior que necesita ser solucionadas.

Contexto de la caracterización del ICBF

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal – ICBF – CZ de Fusagasugá, comprende en su área de atención a los municipios de Arbeláez, Cabrera, Fusagasugá, Granada, Pandi, Pasca, San Bernardo, Silvania, Tibacuy y Venecia. Para este centro del ICBF – CZ es de vital importancia conocer su eficiencia en la prestación del servicio al cliente, porque son temas relevantes en su misión institucional, como son igualmente los procesos que influyen en el bienestar de sus usuarios relacionados con la primera infancia y las familias Colombianas y que están aportando en la solución y dando orientación en circunstancias personales que afectan a cada uno de ellos, es por eso que se hace necesario estudiar los componentes del servicio y realizar una medición de la satisfacción del servicio prestado a los usuarios.

Para caracterizar la organización se consulta el portal del ICBF en Gobierno de Colombia.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, llegando a más de 8 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 214 centros zonales en todo el país.

El ICBF es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado por la Ley 75 de 1968 y reorganizado conforme

a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario No. 2388 de 1979, que mediante Decreto No. 4156 de 2011 fue adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Misión:

Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

Visión

Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias

Logo

Figura 2 Logo ICBF

Fuente: ICBF. Cecilia De La Fuente de Lleras. (sf). Puntos de atención. Dirección Regional Cundinamarca. Centro Zonal Fusagasugá.

Análisis del contexto situacional

Contexto local

ICBF Centro Zonal Fusagasugá

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal – ICBF – CZ de Fusagasugá, comprende en su área de atención a los municipios de Arbeláez, Cabrera, Fusagasugá, Granada, Pandi, Pasca, San Bernardo, Silvania, Tibacuy y Venecia. Para este centro del ICBF – CZ es de vital importancia conocer su eficiencia en la prestación del servicio al cliente, porque son temas relevantes en su misión institucional, como son igualmente los procesos que influyen en el bienestar de sus usuarios relacionados con la primera infancia y las familias Colombianas y que están aportando en la solución y dando orientación en circunstancias personales que afectan a cada uno de ellos, es por eso que se hace necesario estudiar los componentes del servicio y realizar una medición de la satisfacción del servicio prestado a los usuarios.

El punto de atención del ICBF Centro Zonal Fusagasugá está ubicado en la Calle 7 A # 3 - 03 Este Barrio Pekín, Fusagasugá – Cundinamarca. Este centro tiene como cobertura a los municipios de: Fusagasugá, Arbeláez, Cabrera, Granada, Pandi, Pasca, San Bernardo, Silvania, Venecia, y Tibacuy. (ICBF. Cecilia De La Fuente de Lleras. (sf). Puntos de atención.

En la figura 3 se ilustra la sede del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal del municipio de Fusagasugá.



Figura 3 ICBF CZ Fusagasugá

Fuente: ICBF. Cecilia De La Fuente de Lleras. (s.f.). Puntos de atención. Dirección Regional Cundinamarca. Centro Zonal Fusagasugá. Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/puntos-atencion/centro-zonal-fusagasuga>

Municipio de Fusagasugá

Perfil del Municipio Fusagasugá. Conocida como Ciudad Jardín de se encuentra ubicado en la región Andina del país, al sur occidente del Departamento de Cundinamarca, es cabecera Provincial del Sumapaz. Circundada por excelentes vías de acceso que la comunican con todo el país, especialmente con la ciudad capital de Bogotá por la vía Panamericana.

A la Ciudad Jardín se puede acceder desde la capital por dos importantes vías: Carretera Panamericana a una distancia de 64 km. Vía San Miguel a una distancia de 59 km. Saliendo de Bogotá D.C., se toma la autopista sur hacia el suroccidente hasta el municipio de Soacha; continuando por esta vía se encuentra la desviación a la derecha por la vía Panamericana y a la izquierda la vía por San Miguel. Los municipios más cercanos son Arbeláez, Silvania, Pasca y Tibacuy. La extensión total del municipio es de 204,00 Km² total de los cuales 190,99 km² son área rural y 13,019 km² urbano. Consultado en la página del ICBF. Centro Zonal Fusagasugá. (2019, P 11).

Contexto Municipal

Una vez consulta en el portal de ICBF. Centro Zonal Fusagasugá. (2019). Presentación mesa pública Centro Zonal Fusagasugá. P. 15, se registra la siguiente información con relación a los sectores:

Económico

- Cultivos representativos: papa, café, arveja, mora, gurupa, uchuva y frijol.
- Predominan las tierras de pastos
- Subutilización del potencial agropecuario.
- Principales actividades productivas (Microempresas): comercio de alimentos y víveres, bebidas, tabaco, servicios telefónicos y comercio al por menor.
- Oferta turística de gran valor a nivel de arqueología y arqueológico.

Social

- Presenta alta dependencia de los recursos por transferencias de la nación y baja capacidad para tener recursos propios.
- Cuarta provincia de Cundinamarca con menor porcentaje de personas con necesidades básicas insatisfechas.

Ambiental

- Grandes reservas naturales como el Parque Natural Sumapaz, susceptibles a la expansión de las fronteras agrícolas
- Sobrepoblación minera de grandes volúmenes de materiales para la construcción, ocasional deterioro del medio ambiental.
- Alta contaminación de las fuentes hídricas y atmosféricas.

Cultural

- Música y danzas en festividades y actividades religiosas.

- Festival nacional de intérpretes.
- Uso de instrumentos musicales como la guitarra y el triple.

A continuación, en la figura 4 se relacionan las zonas de influencia del ICBF centro zonal Fusagasugá y se muestra la composición poblacional de cada una, en cuanto a niños, niñas y adolescentes, y posteriormente en la figura 4 se observa el total poblacional de la región.

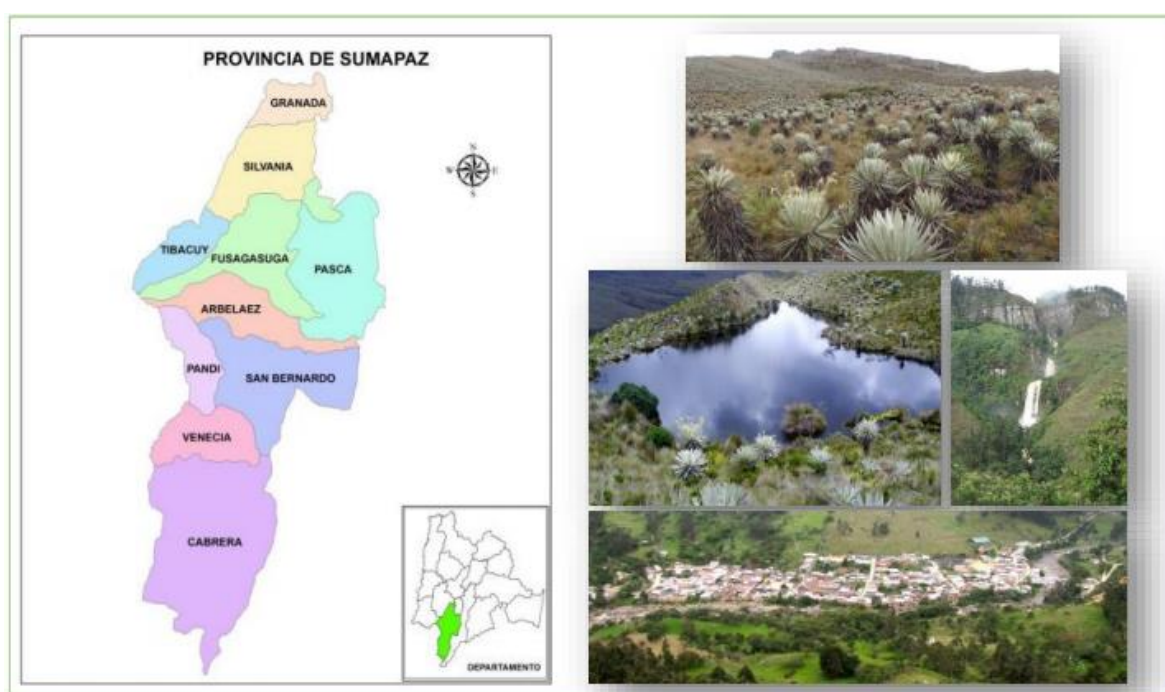


Figura 4. Ubicación geográfica del Municipio de Fusagasugá y Región Sumapaz

Fuente: ICBF. Centro Zonal Fusagasugá. (2019). Presentación mesa pública Centro Zonal Fusagasugá. P. 11

A continuación, se relacionan las zonas de influencia del ICBF centro zonal Fusagasugá y se muestra la composición poblacional de cada una en cuanto a niños, niñas y adolescentes, lo cual se presenta en la tabla 4.

En la figura 5 se ilustra las Estadística Niños Niñas Adolescentes región del Sumapaz relacionadas con el total poblacional de la región.

Tabla 4.
Proyección población DANE 2019

Proyección DANE 2019	MUNICIPIO										Región
Edad- Años	Arbelaez	Cabrera	Fusagasugá	Granada	Pandi	Pasca	San Bernardo	Silvania	Tibacuy	Venecia	Sumapaz
0	264	106	2.159	179	105	239	214	369	88	57	3.780
1	263	102	2.163	179	103	239	209	369	91	55	3.773
2	260	100	2.167	180	103	240	206	370	91	55	3.772
3	258	98	2.174	180	103	240	203	369	91	55	3.771
4	255	96	2.180	181	102	241	200	367	91	55	3.768
5	252	94	2.181	181	102	240	197	370	89	56	3.762
Total 0-5	1.552	596	13.024	1.080	618	1.439	1.229	2.214	541	333	22.626
6	250	93	2.188	181	101	242	194	364	92	55	3.760
7	248	93	2.193	182	99	242	192	360	92	53	3.754
8	245	91	2.198	182	97	242	190	355	93	52	3.745
9	243	91	2.199	181	95	243	187	351	93	50	3.733
10	239	90	2.204	181	93	243	186	345	93	47	3.721
11	237	90	2.213	181	90	242	183	341	93	47	3.717
Total 6-11	1462	548	13195	1088	575	1454	1132	2116	556	304	22430
12	235	89	2.201	181	88	240	181	338	94	46	3.693
13	234	86	2.153	178	88	236	179	340	93	46	3.633
14	234	83	2.084	174	89	232	178	345	93	48	3.560
15	235	80	2.022	170	91	228	177	350	92	49	3.494
16	233	77	1.956	167	91	222	174	355	92	50	3.417
17	232	74	1.930	163	92	217	173	361	91	52	3.385
Total 12-17	1.403	489	12.346	1.033	539	1.375	1.062	2.089	555	291	21.182
Total 0-17	4.417	1.633	38.565	3.201	1.732	4.268	3.423	6.419	1.652	928	66.238
Total Población	12.449	4.411	145.039	9.440	5.729	12.584	10.801	22.076	4.839	4.093	231.461

Nota. ICBF. Centro Zonal Fusagasugá. (2019). Presentación mesa publica Centro Zonal Fusagasugá. P. 12.
Recuperado de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/r_cun_cz_fus_presentacion_0.pdf

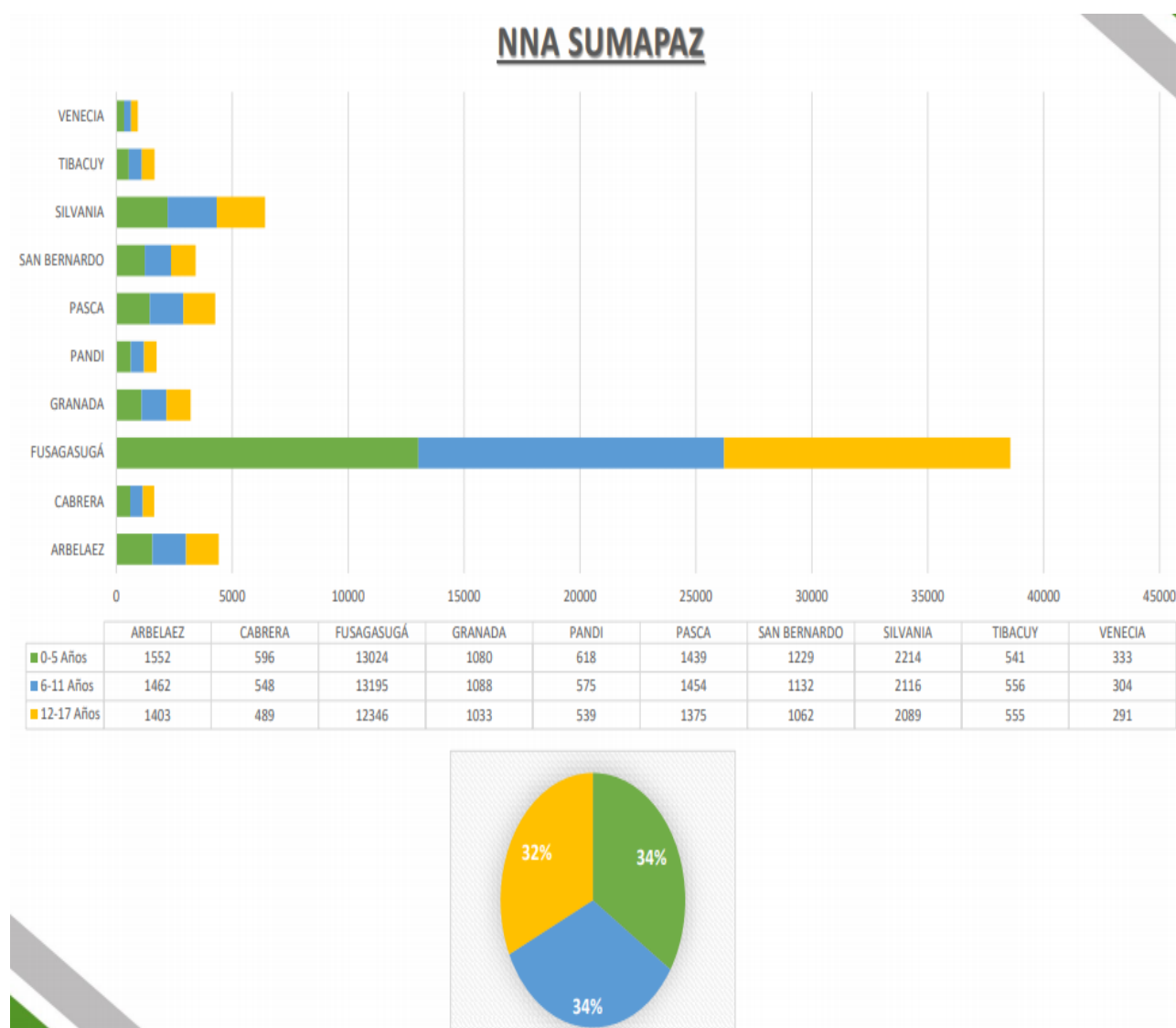


Figura 5. Estadística Niños Niñas Adolescentes región del Sumapaz

Nota. Niños Niñas Adolescentes ICBF CZ Fusagasugá y Región Sumpaz

Fuente: ICBF. Centro Zonal Fusagasugá. (2019). Presentación mesa publica Centro Zonal Fusagasugá. P. 13.

Recuperado de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/r_cun_cz_fus_presentacion_0.pdf

Descripción de su contexto situacional y variables que serán abordadas

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman *et al.*, 1988). La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, p. 37). Y (Damaso J 1987) argumenta que el buen servicio al cliente se trata de hacer que los clientes regresen. Y también de hacer que se vayan felices – felices lo suficiente para pasar comentarios positivos a otros, que posteriormente podrán probar el producto o servicio y convertirse en clientes nuevos.

Humberto Serna Gómez (2006) señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención.

En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.

Las razones por la cual se impone esta nueva visión es que hay un fácil acceso a una cantidad de datos, exigen mayor valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalles, tiene una gran variedad de opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez y conveniencia con que puedan adquirir bienes y servicios. Pero el énfasis recae en establecer una relación a largo plazo y de servicio integral, en satisfacer la totalidad de las necesidades de

servicios al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones. Toda esta nueva situación se da porque el cliente en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como el tiempo, oportunidad soluciones individualización y amabilidad.

La organización debe determinar los métodos para realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente, debe determinar QUÉ, CÓMO, QUIÉN y CUÁNDO se obtiene y se utiliza la información. La satisfacción del cliente se define en la Norma ISO9000:00 Fundamentos y vocabulario acompañada de 2 notas muy reveladoras.

- Nota 1. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

- Nota 2. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos. Esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

La autocomplacencia está reñida con el seguimiento de la satisfacción del cliente, lo que más importa es lo que opine el cliente. Aquí se rescata el célebre: el cliente siempre tiene razón, y si no la tiene, se aplica la primera regla. Más claves sobre la aplicación de este requisito las podemos encontrar en su hermana: ISO 9004:00. Allí se nos dice que el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente se basan en la revisión de información relacionada con el cliente, y que la recolección de esta información puede ser activa o pasiva, lo que indica que se deben reconocer las múltiples fuentes de información, y que se deben establecer procesos eficaces para recolectarla. Ejemplos de información sobre la satisfacción del cliente:

- Encuestas rellenas por el cliente: la organización pregunta al cliente de forma activa.
- Quejas del cliente: fuente de información de incalculable valor a disposición de la organización sin mayor trabajo que tomar nota de ellas.

- Opiniones del cliente sobre los productos: el cliente expresa su opinión respecto al producto, la organización obtiene su opinión de forma pasiva.
- Requisitos del cliente e información del contrato: qué quería el cliente, qué le hemos dicho que le íbamos a dar, y qué le hemos entregado. Búsqueda activa de información indirecta sobre la satisfacción del cliente.
- Necesidades del mercado: qué está esperando el cliente y qué estamos ofreciendo nosotros. El cliente tiene expectativas, pero unas más importantes que otras. Conocer en qué medida nuestros puntos fuertes coinciden con lo que el cliente espera es obtener información indirecta sobre su satisfacción de forma activa. Gómez Escobar (2009) afirma que: Las principales barreras que están en contra de un buen servicio son las siguientes:
 - Cuando las políticas de la compañía no han sido diseñadas pensando en el cliente, sino en la propia conveniencia y en los entes de control.
 - Cuando no existe una estrategia clara de servicio y no existe coordinación en todo el proceso de servicio.
 - Cuando las personas que tienen el poder de tomar decisiones están muy lejos de los clientes.
 - Alta prioridad en las rebajas de costos
 - Personal indiferente, sin motivación, sin autoridad ni empoderamiento.
 - No se escucha la voz del consumidor
 - La gente de primera línea no tiene autoridad para solucionar los problemas

De acuerdo a estos conceptos se ha determinado entonces consultar las siguientes variables con los usuarios del servicio.

Las variables que se tendrán en cuenta son

- La calidad del servicio que recibe el cliente

- El tiempo que transcurre desde su solicitud de atención hasta que se realiza su efectiva atención por parte de la defensoría o profesional asignado. Esta variable es la capacidad de respuesta definida como la capacidad de solucionar rápida y efectivamente las solicitudes de los usuarios y que reflejan el buen servicio.
- La expectativa frente a la institución; esta variable se ajusta con atender las necesidades de los usuarios.
- El nivel de satisfacción que se tiene con el servicio esta variable es medida con la percepción que tiene el usuario sobre si los servicios están diversificados de acuerdo con sus necesidades y la facilidad para acceder a estos.
- La oportuna atención de acuerdo con la necesidad inmediata del usuario.
- Se analiza las herramientas con que cuentan los servidores públicos para la prestación del servicio esta variable tangible está definida con el entorno físico y sus condiciones, los recursos en instalaciones, personal y equipos tecnológicos para prestar un buen servicio.

Se presenta el contexto de las variables que serán analizadas, las cuales se registran en la tabla 5 incluyendo las solicitudes de atención con los motivos por los que acudieron los ciudadanos al ICBF Centro Zonal Fusagasugá.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias

Se observa en la tabla 5, el incremento que ocurre en los principales motivos de atención por lo que de acuerdo con estas variables las peticiones y especialmente las denuncias que deben de ser atendidas de forma inmediata tienen que contar con la capacidad de respuesta adecuada por parte del centro zonal.

Tabla 5
Motivos de atención

Tipo	Total 2018	Principales motivos	2018	2019 (enero 2020)
Peticiones	5264	Solicitud de alimentos, custodias	1141	
		Restablecimiento de derechos	544	2907
Quejas	12	Incumplimiento abuso o extralimitación de deberes	9	
		Demora en la atención	3	6
Reclamos	65	Incumplimiento en obligaciones	20	
		Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	12	13
Sugerencias	1	Diligencias administrativas	1	0
Denuncias		Maltrato físico	148	
	352	Maltrato por negligencia	138	162

Nota. Niños Niñas Adolescentes ICBF CZ Fusagasugá y Región Sumpaz
 Fuente: ICBF. Centro Zonal Fusagasugá. (2019). Presentación mesa publica P. 36 Recuperado de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/r_cun_cz_fus_presentacion_0.pdf

Proceso metodológico aplicado

Objetivo 2. Diagnosticar el nivel de percepción del servicio al usuario en el centro zonal

Para el proceso metodológico de la presente monografía se llevó a cabo la investigación analítica considerando una serie de variables que se presentan a un grupo, esto con el fin de determinar las posibles causas que generan las demoras en atención de los usuarios que utilizan los servicios del instituto.

El método de recopilación de información y en el cual se incluyen las variables a analizar con relación a la atención al usuario, se estructuran mediante la técnica de la encuesta, constituido mediante un cuestionario, con preguntas cerradas.

Se realizó la aplicación de la encuesta a los usuarios del centro zonal Fusagasugá, ante todo enfocado en asuntos conciliables donde se ha detectado especialmente a través de los indicadores del programa que se utiliza en el ICBF. Que se denomina SIM sistema de información misional y con atención al usuario que es una dependencia donde especialmente se presenta el tiempo de más demora en asignación de citas enseguida se presentan las encuestas realizadas con representación gráfica de sus resultados.

La información para su análisis fue obtenida mediante elaboración y aplicación de encuestas las cuales fueron graficadas para obtener las conclusiones que se presentaron como objetivo de esta.

La recopilación de las respuestas obtenidas al aplicar las encuestas a los usuarios se presenta en la tabla 6.

Tabla 6.
Respuestas obtenidas al aplicar la encuesta

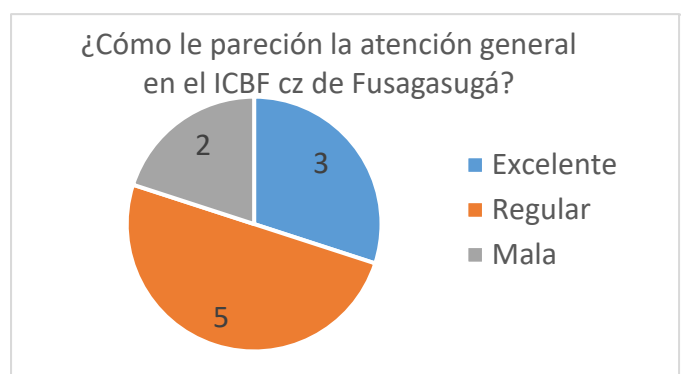
				Preguntas							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Regular	Regular	si	no	no	si
	2	Excelente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	si	no	no	si
Personas	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	si	no	no	si
	4	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	si	no	no	si
	5	Regular	Excelente	Regular	Regular	Regular	Regular	si	no	no	si
	6	Regular	Excelente	Regular	Regular	Regular	Regular	si	no	no	si
	7	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	si	no	no	si
	8	Mala	Regular	Regular	Mala	Malo	Malo	si	no	no	si
	9	Mala	Mala	Excelente	Regular	Regular	Regular	si	no	no	si
	10	Mala	Mala	Regular	mala	malo	Malo	si	no	no	si

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la información

Teniendo en cuenta la información obtenidas a partir de las preguntas planteadas en la encuesta, se procede a realizar el análisis respectivo de las respuestas obtenidas como parte de la problemática planteada.

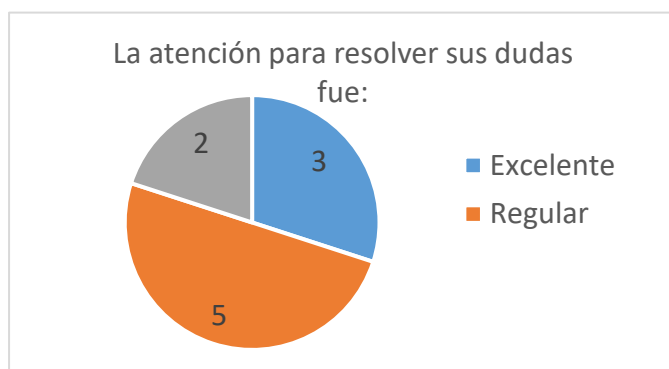
1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?



	Pregunta 1	
Excelente	Regular	Mala
2	5	3
20%	50%	30%

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 50% de los encuestados consideran que la atención general en el ICBF ZC Fusagasugá es regular, el 30% consideran que es mala la atención y solo el 20% consideran que es buena, lo cual deduce que se debe mejorar en gran medida la atención general a los usuarios que visitan el bienestar familiar en busca de atención.

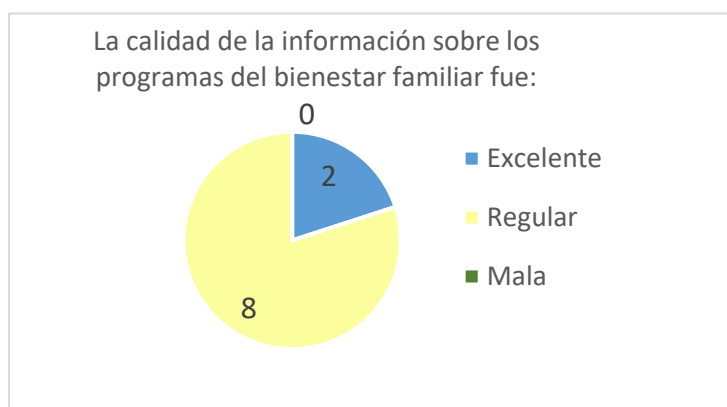
2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:



Pregunta 2		
Excelente	Regular	Mala
3 30%	5 50%	2 20%

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 50% de los encuestados consideran que la atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue regular, el 30% consideran que sus dudas quedaron resueltas, y el 20% responden que la atención fue mala y no resolvieron las dudas que habían planteado. A partir de lo expuesto, se deduce que se debe mejorar en gran medida la atención de los funcionarios para que resuelvan y despejen las dudas que son planteadas por los usuarios que acuden al ICBF CZ Fusagasugá.

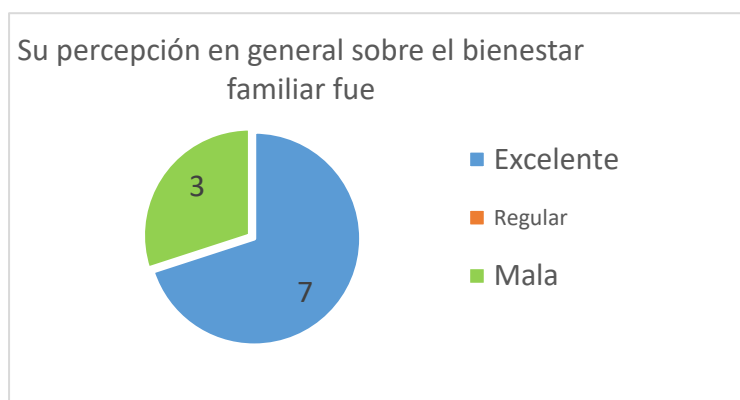
3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:



Pregunta 3		
Excelente	Regular	Mala
2 20%	8 80%	0 0%

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 80% de los encuestados consideran que la calidad de la información suministrada sobre los programas ofrecidos por ICBF CZ Fusagasugá es regular, el 20% consideran que es excelente. De lo expuesto, se deduce que se debe mejorar sustancialmente en la calidad de la información suministrada sobre los programas ofrecidos por ICBF, es decir que no se da una información clara sobre los programas ofrecidos.

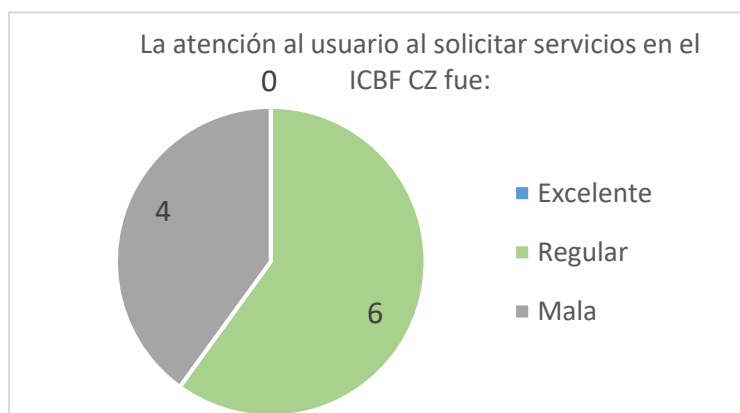
4. Su percepción en general sobre el Instituto Bienestar Familiar fue:



Pregunta 4		
Excelente	Regular	Mala
7	0	3
70%	0%	30%

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 70% de los encuestados tiene una percepción en general sobre el Instituto Bienestar Familiar como excelente, y que el 30% expresan tener una mala percepción sobre el ICBF CZ Fusagasugá. Esta valoración mala, debe ser considerada porque es la imagen de una institución de la cual se está dando una percepción sobre su presencia y oferta como programa ofrecido por el Estado Colombiano.

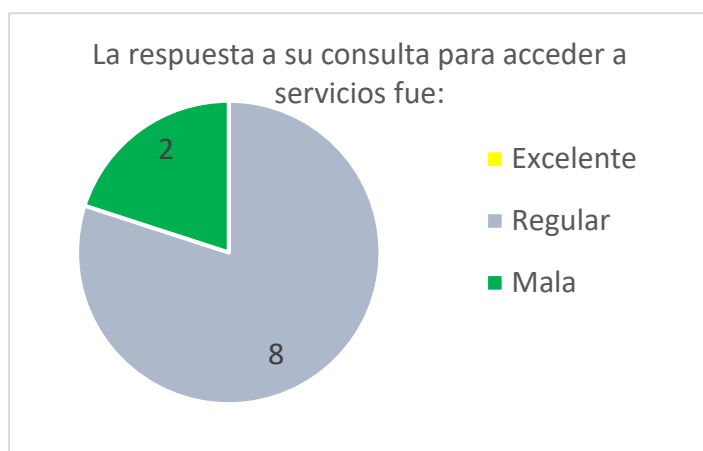
5. La atención al usuario al solicitar servicios en el ICBF CZ fue:



Pregunta 5		
Excelente	Regular	Mala
0	6	4
0%	60%	40%

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 60% de los encuestados consideran que la atención al usuario al solicitar servicios en el Instituto Colombiano Bienestar Familiar CZ Fusagasugá fue regular, y el 40% expresan que tuvieron una mala atención al solicitar los servicios del ICBF CZ Fusagasugá. Estas deficientes valoraciones se deben analizar para detectar las causas que ocasionan la regular y mala atención al usuario.

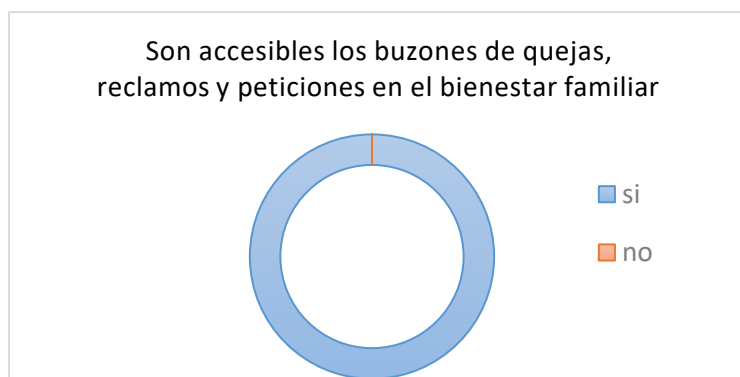
6. La respuesta a su consulta para acceder a servicios fue:



Pregunta 6		
Excelente	Regular	Mala
0	8	2
0%	80%	20%

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 80% de los encuestados consideran que la respuesta dada a su consulta fue regular por parte del ICBF CZ Fusagasugá, y el 20% expresan que fue mala la respuesta a su consulta. Se evidencia que estas deficiencias afectan la consulta de servicios y aumenta el descontento del usuario del ICBF CZ Fusagasugá, lo que genera que al no obtener una respuesta clara a la consulta no se obtiene un buen servicio.

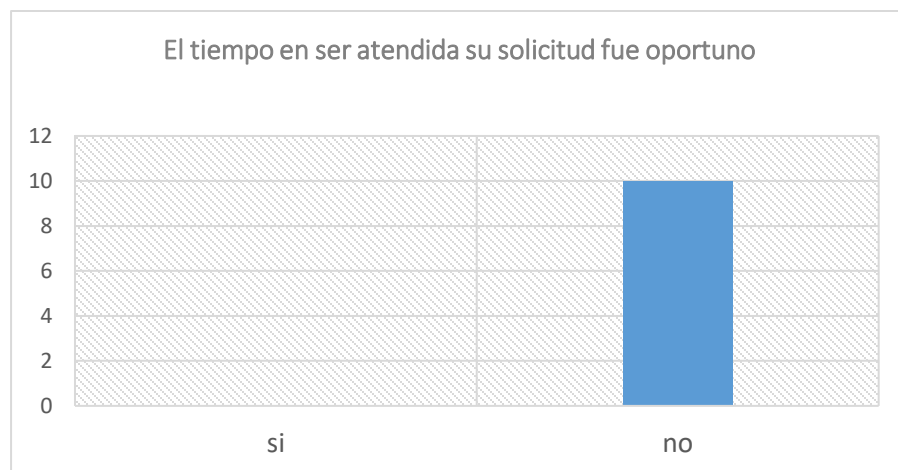
7. ¿Son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar?



Pregunta 7	
Si	no
10	0
100%	0%

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 100% de los encuestados consideran que el ICBF CZ Fusagasugá, posee un buzón de PQR accesible para la ciudadanía en general. Lo cual es positivo para las exigencias de atención al usuario, ya que es un servicio que se incluyen según los procesos del control de la calidad de las organizaciones.

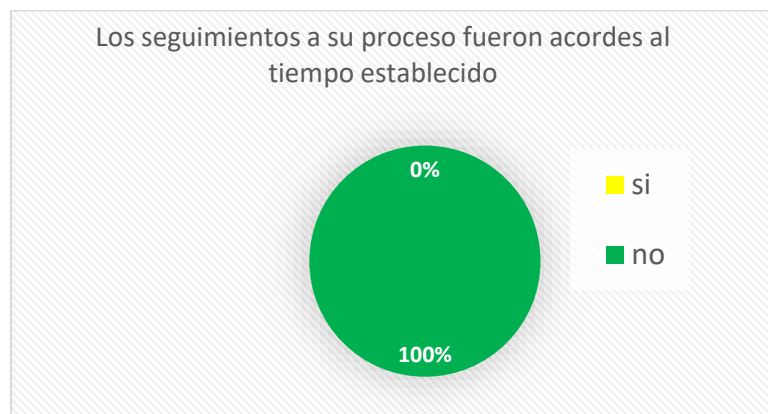
8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno:



Pregunta 8	
si	no
0	10
0%	100%

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 100% de los encuestados consideran de manera unánime que el tiempo en ser atendida su solicitud no es oportuno, es decir que se demoran en dar respuesta a las solicitudes, lo cual generan inconformidad en el servicio obtenido, y es un factor clave a corregir según los procesos del control de la calidad de las organizaciones.

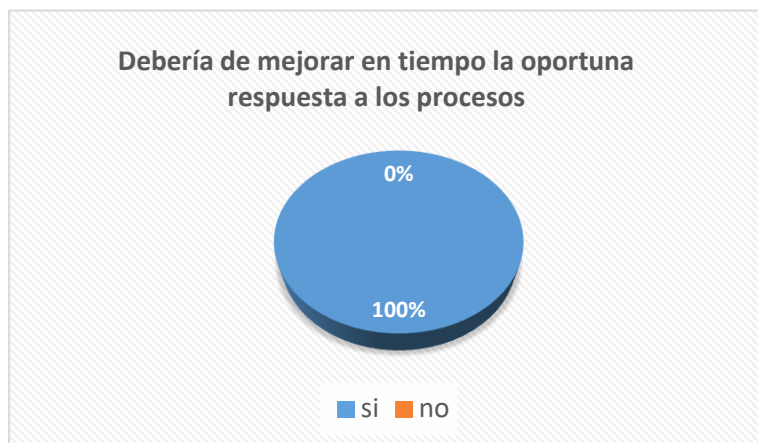
9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:



Pregunta 9	
Si	No
0	10
0%	100%

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 100% de los encuestados consideran de manera unánime que por parte del ICBF CZ Fusagasugá, a los usuarios no les están haciendo seguimiento de los procesos en el tiempo establecido. También es un factor clave a corregir, ya que generan inconformidad por el tiempo del servicio obtenido, y es un aspecto clave a corregir según los procesos del control de la calidad de las organizaciones.

10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos



Pregunta 10	
Si	No
10	0

De acuerdo con las respuestas dadas, se puede concluir que el 100% de los encuestados consideran de manera unánime que por parte del ICBF CZ Fusagasugá, se debe mejorar el tiempo para la oportuna respuesta a los procesos solicitados por los usuarios. Como los anteriores, es un factor clave a corregir, ya que generan inconformidad por el tiempo del servicio para obtener los servicios ofertados por el ICBF, por lo tanto, todos los encuestados están de acuerdo que deberían de mejorar el tiempo de respuesta de los procesos.

Según el anterior análisis, se concluye que los usuarios del Instituto Colombiano Bienestar Familiar tienen una imagen positiva de esta institución, pero a la hora de la atención al cliente presentan inconvenientes en los procesos que son ofertados por la entidad debido a que no se lleva un seguimiento adecuado a los procesos y no se brinda una pronta respuesta.

I. Presentación de los resultados

Para el presente análisis se tomaron en cuenta los siguientes datos

	Enero		
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
230	150	80	A 3 meses

En el mes de enero se recibieron 230 usuarios se atendieron 150 y quedaron en espera 80

	Febrero		
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
200	90	110	A 2 meses

En febrero se recibieron 200 usuarios se atendieron 90 y 110 quedaron en espera

	Marzo		
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
250	187	63	A 4 meses

En el mes de marzo 250 usuarios se recibieron, 187 fueron atendidos y 63 se pusieron en espera

	Abril		
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
302	130	172	A 3 meses

En abril se recibieron 302 casos de los cuales 130 se atendieron y 172 se pusieron en espera.

Mayo			
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
190	100	90	A 4 meses

En mayo se recibieron 190 casos de los cuales se atendieron 100 y se pusieron en espera 90

Junio			
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
220	122	98	A 3 meses

En el mes de junio se recibieron 220 usuarios de los cuales 122 se atendieron y 98 se pusieron en espera.

Julio			
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
225	150	75	A 2 meses

En julio se recibieron 225 usuarios, se atendieron 150 y 75 se pusieron en espera.

Agosto			
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
330	180	150	A 3 meses

En agosto se recibieron 330 usuarios, se atendieron 180 y se pusieron en espera 150.

Septiembre			
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
265	167	98	A 3 meses

En el mes de septiembre se recibieron 265 usuarios de los cuales se atendieron 167 y se pusieron en espera 98.

Octubre			
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
310	190	120	A 4 meses

En octubre se recibieron 310 casos de los cuales se atendieron 190 y se pusieron en espera 120.

Noviembre			
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
240	176	64	A 3 meses

En noviembre se recibieron 240 usuarios, se atendieron 176 y se pusieron en espera 64.

Diciembre			
Usuarios atendidos	Usuarios que requieren cita para proceso conciliable	Usuarios en espera	Citas más próximas
301	178	123	A 3 meses

En diciembre se recibieron 301 casos de los cuales se atendieron 178 y se pusieron en espera 123.

Usuarios que quedaron en espera durante el año 2019											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
80	110	63	172	90	98	75	150	98	120	64	123

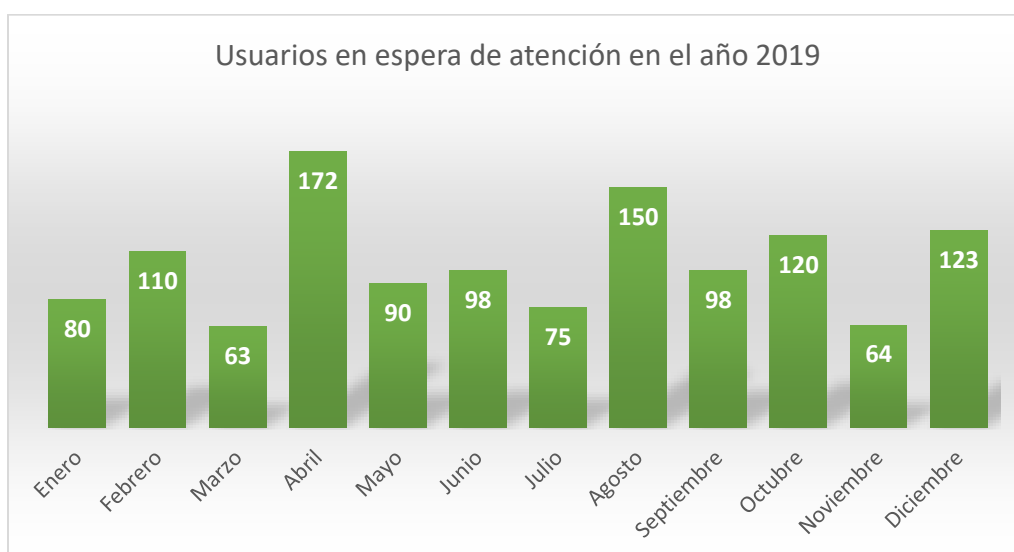


Figura 6. Usuarios en espera de atención 2019

Fuente: Elaboración propia

Aplicadas las encuestas y en trabajo de campo con los funcionarios, se estableció que el programa que se maneja en el instituto, el cual se describe a continuación, es en el centro zonal para ellos la principal causa de la demora en la asignación de turnos de atención, porque considerar que el diligenciamiento de sus requisitos absorbe el mayor tiempo de la jornada laboral de los funcionarios de los equipos interdisciplinarios.

Presentación software sistema de atención

1. DEFINICIONES:

MODULO AAC: Es el módulo de Atención Al Ciudadano del aplicativo SIM.

SIM: Sistema de Información Misional

2. DESARROLLO:

4.1. INICIO DEL SISTEMA

Puede acceder al sistema mediante la siguiente dirección <https://sim.icbf.gov.co/sim>

Encontrará los siguientes campos:

- Usuario: Debe registrar el usuario que le fue otorgado por MIS
- Contraseña: Debe registrar la contraseña que le fue asignada.

Pantalla de inicio del sistema:



DwAcceso.aspx - SIM V4.8.36 - DES V4.0.2 - RPA V3.6.6 - PEI V3.5.0 - RUB V3.2.0 - MIP V3.5.0



SIM - SISTEMA de INFORMACION MISIONAL

Usuario:

Contraseña:

¿Olvidó su contraseña? [Cambiar Clave](#)



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



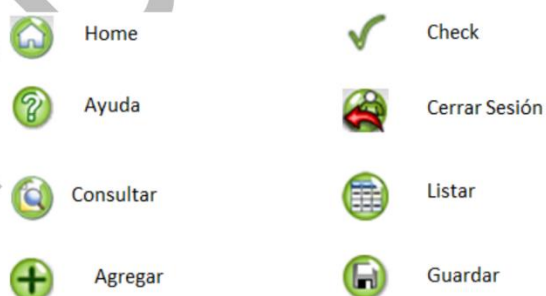


Figura 7. Pantalla ingreso programa SIM del instituto

Para Ingresar al Módulo de Atención al Ciudadano el funcionario debe dar clic en el primer enlace ubicado en la parte superior izquierda llamado “Atención al Ciudadano”, del cual se desplegará un menú con las diferentes opciones para el Registro, Consulta y Gestión de las peticiones.

Antes de realizar cualquier ingreso de un NNA o de un proceso asociado, se deberá realizar una consulta previa, con el fin de identificar si la persona se encuentra en el sistema y con esto evitar duplicidades de registro.



Figura 8. Menú programa SIM

Nota. Imagen tomada del menú del programa SIM del Instituto. I.C.B.F. (2019, octubre 3). Manual Operativo SIM- Módulo de Atención al Ciudadano v2. Recuperado 12 de noviembre de 2019, de <https://www.icbf.gov.co/manual-operativo-sim-modulo-de-atencion-al-ciudadano-v2>

En este aplicativo se registran actuaciones, tales como:

- Asistencia y Asesoría a la Familia: el servicio es una intervención psicosocial que brinda el ICBF a familias que presentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos inesperados que afectan su estructura y sus relaciones.

- Solicitud de Restablecimiento de Derechos: Este tipo de petición tiene que ver con aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención, cuando:

- Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte o denuncie que ha detectado, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, de peores formas de trabajo infantil u otra que vulnere, amenace o inobserve los derechos de los niños, las niñas y adolescentes.
- En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta inobservancia, amenaza o vulneración.
- Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual.
- Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad.

- Trámite de Atención Extraprocesal (TAE): son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia y en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, sin perjuicio de poder acudir al mismo en una etapa posterior de llegar a evidenciarse inobservancia, amenaza o vulneración de derechos respecto de un niño, niña o adolescente.

Las defensorías encargadas de la atención deben registrar sus actuaciones frente al proceso de la siguiente forma:

- Actuaciones. Son las acciones que realiza el profesional en el Sistema de Información Misional-SIM a un proceso de una petición de un NNA o de un Beneficiario.
- Manuales. Son actuaciones que se registran utilizando el código asignado. Ingresándose directamente con el comando agregar en el Consultar actuaciones de la petición o a través del vínculo (link) “Registrar actuación”.
- Automáticas. Son actuaciones que el sistema genera automáticamente al interactuar con algunas pantallas del SIM, ya sea guardando los datos consignados en sus formularios o campos, al utilizar el botón “Generar Actuación Profesional” o al registrar una actuación que las dispare.
- Individual. Son actuaciones propias de una petición o beneficiario que hacen parte de la atención personalizada de los NNA. Un ejemplo de actuación individual es la AEG_045 (Concepto de Estado de Cumplimiento de Derechos) que según la Ley 1098 de 2006 debe ser única para cada historia.
- Grupal. Son actuaciones que pertenecen a un grupo de peticiones o beneficiarios en razón a que se llevaron a cabo en ambos procesos. Esta clase de actuación permite agilizar el tiempo de registro dado que se pueden replicar. Un ejemplo de ella es la constatación de una situación irregular de un grupo de hermanitos por medio de la AAC-060 (Gestión de la Petición).

Discusión

Objetivo 3. Establecer las causas de posibles fallas en la atención al usuario

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), es una entidad gubernamental que ha propendido por el bienestar de las familias del país como su mismo nombre lo indica, la presente obra se desarrolló evidenciando las situaciones contexto y afectaciones que tienen en la comunidad del centro zonal Fusagasugá y sus áreas de atención como son los municipios cercanos los aspectos que influyen en la pronta atención de los usuarios que la requieren pues se evidencia que la principal problemática es que las citas de atención son muy largas y los procesos se ven atrasados para su resolución, esto es debido a la falta de un sistema que permita agilidad en esa tan solicitada atención al usuario y que libere a los funcionarios que actúan en esa atención de requisitos que son más en aras de cumplir indicadores cuando se deberían de preocupar por cubrir más prontamente la atención y el bienestar de los usuarios pues son ellos la razón del bienestar y debería ser su atención la prioridad así como la resolución del conflicto que lleva a la consulta más que los datos de los sistemas que son importantes pero que ocupan mucho tiempo en su elaboración a los equipos de las diferentes defensorías de atención.

Es así como a través del presente escrito el lector encuentra una descripción detallada del ICBF especialmente del contexto del centro zonal Fusagasugá que es el lugar donde se desarrolló el análisis de procesos para establecer unas conclusiones que permiten opinar sobre cómo establecer una mejor atención al usuario de acuerdo con ese determinado contexto.

Conclusiones

Objetivo 4. Concluir el análisis para la más oportuna atención que influya en la satisfacción del cliente en el ICBF C.Z. de Fusagasugá.

A través del presente documento se establece de manera general el contexto del I.C.B.F. centro zonal Fusagasugá que fue tomado para el desarrollo de la presente monografía, en cuanto a la investigación del proceso de atención al usuario y la demora que hay en la asignación de los cupos para su debida atención, se presentó la cantidad de usuarios que acuden al centro zonal en determinados periodos, y a través de una encuesta realizada a algunos de ellos se obtuvo su opinión sobre la principal problemática que sentían ellos se presentaba en el centro zonal, dando como resultado la demora en la atención como una y la relevante en este caso.

A partir de esto, se hizo un recorrido por el proceso de atención mediante entrevista verbal a algunos funcionarios, quienes explicaron el proceso de atención y se estableció que el programa SIM descrito en este documento, es el programa por el cual se hacen las respectivas actuaciones a la atención de los usuarios, pero para tener al día los indicadores de este programa el funcionario tiene que llenar una serie de datos, los cuales se evidencia que son los que consumen más tiempo a estos empleados, que en práctica realizada les puede tomar hasta 3 días a la semana actualizarlo dedicados únicamente a esa labor. Esta es la principal causa, por la que se extiende el tiempo de atención de los usuarios a varios meses después de su consulta, generando las quejas por la demora en su atención.

Se concluye, entonces que al representar la parte interna, que corresponde al manejo de sistemas de la Institución, es necesario la simplificación de los procesos con el fin de que prime

la atención de los usuarios, por las diversas situaciones que allí se manejan. Debido a las demoras se presentan desistimientos lo que incomoda y presenta una imagen negativa del instituto, pues como anota Damaso (1987) argumenta que el buen servicio al cliente se trata de hacer que los clientes regresen. Y también de hacer que se vayan felices, esto hace que no se tenga una buena referenciación de la atención en el Instituto lo que puede llevar a que los usuarios busquen otras entidades como son las comisarias para resolver esas dificultades por las que acuden. Lo expuesto lleva a ratificar que se debe realizar la gestión para la simplificación del ingreso de datos a los sistemas de tal manera que el tiempo de atención se reduzca en cuanto a cargue de información, y poder dedicar el mayor espacio de tiempo en la atención física y continua de los usuarios, esto en concordancia con la ley Anti trámites 2106 de 2019 que les permitirá a todas las entidades públicas efectuar mejoras en los 2.900 trámites y procedimientos administrativos con el objetivo de ofrecer un servicio más expedito a los ciudadanos.

Es pertinente entonces continuar con el desarrollo de nuevas tecnologías como son: la firma digital de la documentación, la articulación entre diferentes dependencias y la simplificación de los procesos con la aplicación del cero papel. La “Iniciativa Cero Papel” es una directriz del Gobierno Nacional enmarcada dentro del Plan Vive Digital y en cuyo desarrollo participan además del Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Archivo General de la Nación, la Alta Consejería para el Buen Gobierno y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En este contexto, la Presidencia de la República expidió la Directiva Presidencial 04 de 2012, mediante la cual se solicita a las entidades públicas la reducción del papel como medio de registro de documentos y actuaciones de la administración pública, adoptando diferentes prácticas, así como la utilización de medios electrónicos en la gestión documental del Estado. De igual forma, en el marco del Decreto – Ley 019 de 2012 “Ley Antitramites”, la iniciativa se debe

entender como un apoyo para racionalizar y simplificar trámites, procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz gestión de las entidades con esto se modernizará la institución y se hará más competitiva, se propone entonces el fortalecimiento de áreas de innovación en los procesos desde la óptica administrativa pues es allí donde se producen las herramientas para la modernización de las instituciones.

Referencias bibliográficas

- Badillo B. (s. f.). Antecedentes de servicio al cliente. Recuperado de https://www.academia.edu/34602758/antecedentes_de_servicio_al_cliente
- Barragán A. (2019). Estrategia de respuesta municipal municipio de Fusagasugá (Cundinamarca). Recuperado de <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/nuestraalcaldia/saladeprensa/documents/emre%20-fusa%202019.pdf>
- Barrera, G y Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El Buzón de Pacioli – Revista del departamento de contaduría y finanzas. Recuperado de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Bernal, b. j. (2013). Ciclo pdca (planificar, hacer, verificar y actuar): el círculo de Deming de mejora continua. Recuperado de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Calidad y gestión (s.f). Disponible en : https://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/66_satisfaccion_del_cliente_en_iso_9000.html
- Constitución política de Colombia Artículo 42. (s. f.). Recuperado de <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-42>
- DANE (2020). Proyecciones de población. Serie de proyecciones de población con desagregación nacional, departamental, municipal, y cabecera (centros poblados y rural disperso). Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

DANE (2020). Proyecciones y retroproyecciones de población. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

Didáctica, a. (2011). Método analítico de la investigación. Recuperado de <http://gmorzingc.blogspot.com/2011/10/metodo-analitico-de-la-investigacion.html>

Duque, D. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Gómez, E. (2009). Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave). (1ra. ed.) argentina: el cid editor

ICBF. (2019). El Instituto Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/instituto>

ICBF. Centro Zonal Fusagasugá. (2019). Presentación mesa pública Centro Zonal Fusagasugá. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/r_cun_cz_fus_presentacion_0.pdf

ICBF. Cecilia De La Fuente de Lleras. (sf). Puntos de atención. Dirección Regional Cundinamarca. Centro Zonal Fusagasugá. Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/puntos-atencion/centro-zonal-fusagasuga>

ICBF. (2019). Manual operativo sim- módulo de atención al ciudadano v2. Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/manual-operativo-sim-modulo-de-atencion-al-ciudadano-v2>

Importacionesan.blogspot.com. (s.f). Servicio de atención al cliente: marco teórico. Recuperado de <<http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF. (2020). Cecilia de la fuente de Lleras.

Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/instituto>

Kaoru Ishikawa. (s. f.). Recuperado de

<http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.com/p/kaoru-ishikawa.html>

Madurga, J. (2017). Encuesta de satisfacción del cliente: ¿por qué llevar a cabo su estudio y

certificación? Recuperado de <https://ctmaconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>

Mesa L.. (2020). Kaoru_Ishikawa. Recuperado de

https://www.academia.edu/36095452/kaoru_ishikawa

Minsalud.gov.co (2015). Sistema de Información Misional – SIM. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/presentacion-gral-sim-15052015.pdf>

Peralta J. (2006, mayo 5). rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida

del servicio. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83601409>

Presidencia de la república, p. (s. f.). Gobierno nacional expide decreto ley para agilizar y

mejorar los 2.900 trámites del estado. Recuperado de

<https://id.presidencia.gov.co/paginas/prensa/2019/gobierno-nacional-expide-decreto-ley-para-agilizar-y-mejorar-los-2900-tramites-del-estado-191125.aspx>

Senge P. (s. f.). Peter Senge. Recuperado de

<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-peter-senge.html>

Serna P. (2006). Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En servicio al cliente. (pp.29-

39). Colombia: panamericana editorial el Cid Ltda.

Anexos

Anexo 1: Encuesta a usuarios

ENCUESTA SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL FUSAGASUGA

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
5. La atención al usuario fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Malo
6. La respuesta a su consulta fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Malo
7. ¿son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?

- Si
 - No
8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno
- Si
 - No
9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:
- Si
 - No
10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos
- Si
 - No

**ENCUESTA SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL
FUSAGASUGA**

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?
- Excelente
 - Regular
 - Mala
2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:
- Excelente
 - Regular
 - Mala
3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:
- Excelente
 - Regular
 - Mala
4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:
- Excelente
 - Regular
 - Mala
5. La atención al usuario fue:
- Excelente
 - Regular
 - Malo

6. La respuesta a su consulta fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Malo
7. ¿son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?
 - Si
 - No
8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno
 - Si
 - No
9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:
 - Si
 - No
10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos
 - Si
 - No

**ENCUESTA SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL
FUSAGASUGA**

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular

- Mala
5. La atención al usuario fue:
- Excelente
 - Regular
 - **Malo**
6. La respuesta a su consulta fue:
- Excelente
 - **Regular**
 - Malo
7. ¿son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?
- **Si**
 - No
8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno
- Si
 - **No**
9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:
- Si
 - **No**
10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos
- **Si**
 - No

**ENCUESTAS SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL
FUSAGASUGA**

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?
- Excelente
 - **Regular**
 - Mala
2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:
- Excelente
 - **Regular**
 - Mala
3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:

- Excelente
 - Regular
 - Mala
4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:
- Excelente
 - Regular
 - Mala
5. La atención al usuario fue:
- Excelente
 - Regular
 - Malo
6. La respuesta a su consulta fue:
- Excelente
 - Regular
 - Malo
7. ¿son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?
- Si
 - No
8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno
- Si
 - No
9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:
- Si
 - No
10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos
- Si
 - No

ENCUESTAS SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL FUSAGASUGA

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?
- Excelente
 - Regular
 - Mala
2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:

- Excelente
 - Regular
 - Mala
3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:
- Excelente
 - Regular
 - Mala
4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:
- Excelente
 - Regular
 - Mala
5. La atención al usuario fue
- Excelente
 - Regular
 - Malo
6. La respuesta a su consulta fue:
- Excelente
 - Regular
 - Malo
7. ¿son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?
- Si
 - No
8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno
- Si
 - No
9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:
- Si
 - No
10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos
- Si
 - No

**ENCUESTAS SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL
FUSAGASUGA**

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
5. La atención al usuario fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Malo
6. La respuesta a su consulta fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Malo
7. ¿son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?
 - Si
 - No
8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno
 - Si
 - No
9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:
 - Si
 - No
10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos
 - Si
 - No

**ENCUESTA SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL
FUSAGASUGA**

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
5. La atención al usuario fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Malo
6. La respuesta a su consulta fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Malo
7. ¿son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?
 - Si
 - No
8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno
 - Si
 - No
9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:
 - Si

- No

10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos

- Si
- No

ENCUESTA SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL FUSAGASUGA

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?

- Excelente
- Regular
- Mala

2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:

- Excelente
- Regular
- Mala

3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:

- Excelente
- Regular
- Mala

4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:

- Excelente
- Regular
- Mala

5. La atención al usuario fue:

- Excelente
- Regular
- Malo

6. La respuesta a su consulta fue:

- Excelente
- Regular
- Malo

7. ¿son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?

- Si
- No

8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno

- Si
 - No
9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:
- Si
 - No
10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos
- Si
 - No

**ENCUESTA SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL
FUSAGASUGA**

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Mala
5. La atención al usuario fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Malo
6. La respuesta a su consulta fue:
 - Excelente
 - Regular
 - Malo

7. ¿son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?

- ☒ Si
- ☐ No

8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno

- ☐ Si
- ☒ No

9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:

- ☐ Si
- ☒ No

10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos

- ☒ Si
- ☐ No

ENCUESTA SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO I.C.B.F CENTRO ZONAL FUSAGASUGA

Para responder la encuesta resalte la respuesta seleccionada.

Nombre: Confidencial

1. ¿Cómo le pareció la atención general en el ICBF centro zonal de Fusagasugá?

- ☐ Excelente
- ☐ Regular
- ☒ Mala

2. La atención de los funcionarios para resolver sus dudas fue:

- ☐ Excelente
- ☐ Regular
- ☒ Mala

3. La calidad de la información sobre los programas del bienestar familiar fue:

- ☐ Excelente
- ☒ Regular
- ☐ Mala

4. Su percepción en general sobre el bienestar familiar fue:

- ☐ Excelente
- ☐ Regular
- ☒ Mala

5. La atención al usuario fue:

- ☐ Excelente

- Regular
- Malo

6. La respuesta a su consulta fue:

- Excelente
- Regular
- Malo

7. ¿Son accesibles los buzones de quejas, reclamos y peticiones en el bienestar familiar?

- Si
- No

8. El tiempo en ser atendida su solicitud fue oportuno:

- Si
- No

9. Los seguimientos a su proceso fueron acordes al tiempo establecido:

- Si
- No

10. Debería de mejorar en tiempo la oportuna respuesta a los procesos

- Si
- No